

государственное бюджетное учреждение социального обслуживания
Владимирской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Юрьев-Польского района»

ПРИКАЗ

30 12 2016 г.

№ 1303-0

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений
граждан в ГБУ СО ВО «Комплексный центр
социального обслуживания населения
Юрьев-Польского района»

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О
порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
п р и к а з ы в а ю :

1. Отменить приказ от 12.04.2012 года №91-о.
2. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в
государственном бюджетном учреждении Владимирской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения по Юрьев-
Польского района» (Приложение).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Л.А.Працук

**Порядок
рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном
учреждении социального обслуживания Владимирской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Юрьев-Польского района»**

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Владимирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района» (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, а также правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Владимирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района».

1.2. Рассмотрение обращений граждан в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Владимирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района» (далее – рассмотрение обращений граждан) осуществляется всеми должностными лицами государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Владимирской области «Комплексный центр социального обслуживания Юрьев-Польского района» в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также иными нормативными правовыми актами.

1.3. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан осуществляет взаимодействие с федеральными органами государственной власти и их территориальными органами, органами местного самоуправления, органами и структурными подразделениями администрации области и иными органами и организациями.

1.4. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в здании государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Владимирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев - Польского района» (далее – Учреждение);

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования.

1.5. Местонахождение Учреждения: 601800, г. Юрьев-Польский, ул. Владимирская, д.13. Телефон: 2-37-65, 2-23-32, 3-30-07, e-mail: yuriev_kcson@uszn.avо.ru, сайт учреждения www.yurievkcson.tw1.ru

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.1. Основанием для рассмотрения обращений граждан является устное, письменное обращение гражданина в Учреждение, в том числе в форме электронного документа или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

2.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.3. В обращении, поступившем в Центр в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты.

2.4. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по телеграфу, по электронной почте.

2.5. Работник, в функциональных обязанностях которого закреплено ведение регистрации входящей и исходящей корреспонденции (далее – Работник):

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- прикладывает к письму поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Владимирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района» нет", с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акция-ми и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в Учреждении, второй приобщается к поступившему обращению.

2.6. Работник, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений, не вскрывая конверт, сообщает об этом директору Учреждения.

2.7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ему ставится отметка с указанием даты приема обращения, подпись принявшего обращение.

2.8. Обращения, поступившие по факсу и в электронном виде в Учреждение, принимаются и учитываются в журнале регистрации.

3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан

3.1. Поступившие обращения граждан регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления.

3.2. Работник:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «ГБУСО ВО « Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района»» с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и

возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3.3. Работник:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, при условии, что установленный законодательством срок рассмотрения первого обращения еще не истек или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, прописывается надпись «Контроль».

3.4. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений граждан является регистрация обращений в журнале и подготовка их к передаче на рассмотрение.

4. Направление обращений граждан на рассмотрение

4.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

4.2. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.3. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.4. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.4. настоящего Порядка, невозможно направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.6. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, работником оформляются сопроводительные письма. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках.

4.7. Сопроводительные письма подписываются директором Учреждения. Уведомление заявителю о переадресации обращения подписывает директор Учреждения.

4.8. Сопроводительные письма о возврате ошибочно присланных обращений подписываются директором Учреждения.

4.9. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений под роспись в сектора Учреждения, направление обращений для рассмотрения соответствующим государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам.

5. Рассмотрение обращений граждан в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Владимирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района»

5.1. Поступившие в Учреждение письменные обращения граждан и в электронной форме рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного абзацем 3 пункта 5.5. настоящего Порядка, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен директором Учреждения, но не более чем на 30 дней, на основании соответствующей служебной записки ответственного исполнителя с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

5.3. Обращения рассматриваются в Учреждении, его секторах (в том числе с выездом на место) и может быть поручено конкретному должностному лицу.

5.4. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается Работником. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее чем за семь дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения гражданина:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.7. – 5.12. настоящего Порядка;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.6. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение Работнику, ответственному за прием документов, указывая при этом специалиста, сектор, комитет и управление, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

5.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращения, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.8. Должностное лицо при получении письменного обращения, в электронной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу

должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. В случае если в письменном или в электронном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.11. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.13. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.14. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, а также, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям работника вправе вновь запросить информацию об окончательном решении вопроса.

5.15. Результатом рассмотрения обращений граждан в Учреждении является разрешение поставленных в обращениях вопросов и подготовка ответов заявителям.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении ведут директор, заместитель директора, заведующие отделениями (далее – руководители), другие специалисты, осуществляющие прием граждан в соответствии с графиком.

6.2. Непосредственную организацию личного приема граждан в учреждении осуществляет Работник.

6.3. Прием граждан в Учреждении осуществляется согласно утверждаемому директором графику.

6.4. График приема граждан составляется ежеквартально и утверждается директором Учреждения. Замены руководителей, заявленных в графике, проводятся по согласованию с директором Учреждения.

6.5. Должностные лица и руководители, осуществляющие личный прием граждан, оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.7. Должностные лица, осуществляющие личный прием граждан, обеспечиваются личной нагрудной идентификационной карточкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

6.8. Должностные лица, осуществляющие прием для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению работников соответствующих секторов Учреждения и получать у них консультации.

6.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

6.10. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, и беременные женщины принимаются вне очереди. Иногородние посетители во всех случаях принимаются в день обращения.

6.11. Должностные лица, осуществляющие личный прием, приглашают прибывшего гражданина, регистрируют заявителя в журнале, оформляют карточку личного приема, фиксируют сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, содержание устного обращения гражданина, консультируют и разъясняют порядок разрешения его вопроса.

6.12. В ходе приема должностное лицо, осуществляющее личный прием, вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу в соответствующий орган или отдел, комитет, управление, иной государственный орган либо в орган местного самоуправления.

6.13. Запись на повторный прием к директору Учреждения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется Работником исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

6.14. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.15. По окончании приема руководитель или должностное лицо, осуществляющее личный прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, какому сектору Учреждения либо должностному лицу будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела социальной защиты по Юрьев-Польскому району и его должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.16. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.17. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращения гражданина принимает решение о постановке исполнения поручения по данному обращению на контроль.

6.18. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, Работник Учреждения оформляет рассылку документов.

6.19. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется специалистом руководителю, осуществлявшему прием.

6.20. Директор учреждения на ответе исполнителя указывает результат рассмотрения поручения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на дополнительный контроль», «В дело» и т.п.), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.

6.21. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

6.22. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществлявшим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

7. Постановка обращений граждан на контроль.

7.1. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений директора департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области, главы муниципального образования Юрьев-Польский район о рассмотрении обращений граждан.

7.2. Решение о постановке иных обращений на контроль вправе принять директор Учреждения, заместитель директора. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется надпись «Подлежит возврату в государственное бюджетное учреждения социального обслуживания Владимирской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района» вместе с ответом».

7.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Работник.

8. Оформление ответов на обращения граждан

8.1. Ответы на обращения граждан, ответы в департамент социальной защиты населения администрации Владимирской области и органы местного самоуправления об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает директор Учреждения.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Учреждения, ответ подписывается этим должностным лицом.

8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

8.3. На ответе в департамент социальной защиты населения администрации Владимирской области и органы местного самоуправления должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

8.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

8.6. Ответы заявителям, ответы в департамент социальной защиты населения администрации Владимирской области и органы местного самоуправления печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по работе с документами в администрации

Владимирской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

8.7. Подлинники обращений граждан в департамент социальной защиты населения и органы местного самоуправления возвращаются только при наличии на них надписи «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

8.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

8.9. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются Работнику, который указывает результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль", "В дело" и т.п.) и проставляет дату. После этого они регистрируются в журнале.

8.10. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

8.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения граждан

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет Работник.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00. кроме выходных и праздничных дней.

9.6. При получении запроса по телефону работник Учреждения:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора работник Учреждения должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

9.8. Работник регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы по рассмотрению обращений граждан и представляет их директору Учреждения.

9.9. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

10. Заключительные положения

10.1. Гражданин имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.